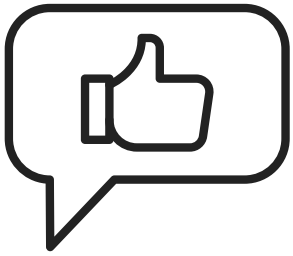
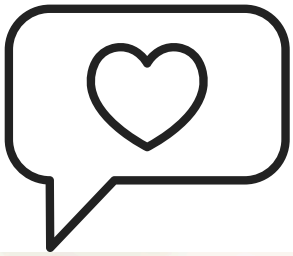
FEEDBACKS.

É inegável que o feedback nos ajuda a modificar a nossa maneira de lidar com algumas situações, nos permite desenvolver e crescer, além de aprender com nossos erros e até mesmo a melhorar nossos relacionamentos interpessoais.

Entretanto, **em muitos casos**, a falta de preparo e a forma como é passada a informação – e até mesmo as palavras que são usadas nesse momento – faz com que tenhamos medo, pois **interpretamos o que foi dito como uma crítica, punição, ameaça ou julgamento.**





Nesta semana, você vai aprender que o feedback pode ser utilizado não apenas quando alguém nos decepciona ou comete um erro. Vamos falar sobre os diferentes tipos de feedback, sobre maneiras de dar um feedback sem ferir os sentimentos de ninguém e também vamos aprender a como lidar com críticas e a descobrir quando elas são úteis e construtivas e quando elas não são.

.

Bora lá?

TIPOS DE FEEDBACK

01 FEEDBACK OFENSIVO

Esse feedback **não deve ser utilizado,** pois reflete uma falta de inteligência emocional. Geralmente é utilizado por pessoas rígidas, que trazem críticas somente com o objetivo de **magoar e diminuir os outros**, adotando uma postura agressiva, ofensiva, violenta. Ademais, o **conteúdo do feedback não agrega valor, é apenas depreciativo.**

02 FEEDBACK POSITIVO

Ocorre quando queremos elogiar alguém. Ele é mais efetivo quando traz informações bem específicas e detalhadas acerca do que gostamos e de como nos sentimos.

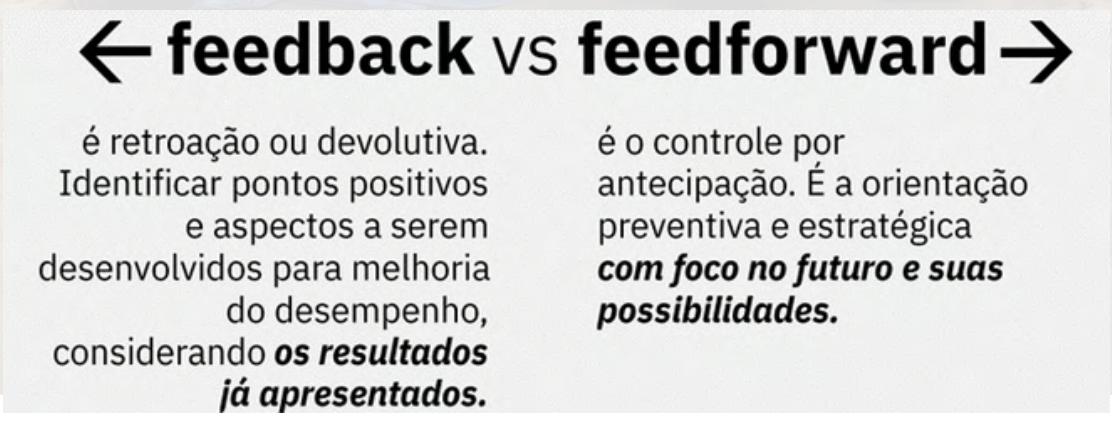
Quando deixamos de elogiar, estamos menosprezando bons comportamentos e deixando de reconhecer e atribuir valor a boas características de nossos relacionamentos. Também deixamos de reforçar o comportamento e as chances dele ocorrer no futuro diminuem.

03 FEEDBACK CORRETIVO

É um ajuste de rota, quando fazemos pequenas **correções ao longo do caminho, pontualmente e imediatamente, assim que necessário**. Ou seja, não esperamos o resultado final para corrigir algum erro ou desvio.

04 "FEEDFORWARD"

É orientado para o futuro. Ao invés de pontuar algo feito no passado, este feedback **envolve expressar suas expectativas, motivações e desejos com relação ao futuro.**



COMO DAR FEEDBACK SEM FERIR OS SENTIMENTOS? A TÉCNICA DO SANDUÍCHE

NESSA TÉCNICA, O FEEDBACK É DIVIDIDO EM TRÊS ESTÁGIOS. FUNCIONA ASSIM:

Primeiro, você deve iniciar a conversa dando um reforço positivo, ou seja, elogiando alguma característica da pessoa, alguma ação ou resultado alcançado. É importante que o elogio seja sincero. Logo em seguida, você apresenta o ponto construtivo e pode sugerir melhorias.

Cuidado para não usar conjunções como "MAS", porque ela destrói tudo que foi dito anteriormente e pode dar a sensação de que o que foi dito anteriormente não foi sincero.

Segundo, depois de dar o feedback positivo, exponha o comportamento que precisa ser melhorado ou modificado, de forma que você e a pessoa que está recebendo a informação possam refletir sobre a situação - esse é o recheio.

PARA FINALIZAR A CONVERSA, TRAGA ALGO POSITIVO SOBRE ELA NOVAMENTE, DEMONSTRE CONFIANÇA NA POSSIBILIDADE DE ÊXITO, APERFEIÇOAMENTO E CRESCIMENTO!

COMO DAR FEEDBACK SEM FERIR OS SENTIMENTOS? A TÉCNICA DO SANDUÍCHE

Lembre-se de não falar que a pessoa "é" algo, pois isso traz uma ideia de crítica. O que deve ser pontuado é o comportamento. Não diga que uma pessoa é irresponsável, insensível ou injusta, por exemplo. Foi o comportamento dela, naquela situação específica que gerou essa sensação.

 # DICA 1: você pode expor como o comportamento do outro fez você se sentir e como determinada ação pode gerar consequências negativas a médio e longo prazo.

 # DICA 2: Ouça com atenção a perspectiva e a opinião do outro. Lembre-se: reações focadas no erro do outro não elevam o nível da conversa! Portanto, foque no futuro, não no passado! E busque construir em conjunto soluções!

COMO LIDAR MELHOR COM A CRÍTICA E O FEEDBACK QUE OS OUTROS NOS DÃO?

Não reagimos a todas as críticas da mesma maneira. Em geral, só vamos começar a "nos incomodarmos" se a crítica em questão estiver relacionada a uma área da nossa vida em que sejamos mais sensibilizados.

É fato que nem todas as críticas são sensatas, justas ou corretas. Existem sim, certas críticas que são justificadas e úteis, contudo, outras podem ter o intuito de nos humilhar e ferir. É importante desenvolver a capacidade de diferenciar ambas.

Portanto, precisamos aprender a discernir as intenções e os objetivos por trás do que foi dito. **Assim, podemos separar aquelas que merecem atenção das que não merecem, e determinar quanta atenção e quanto espaço mental disponibilizaremos a elas.**

Dica 1: Você sabe questionar seus críticos?

Para responder a essa pergunta precisamos descobrir...
> É você, realmente, o alvo da crítica?
> Quem fez a crítica? (A opinião dessa pessoa vale a pena? Há alguma credibilidade no que foi dito?)
> Quantos disseram isso? (Essa opinião é compartilhada por outros ou é uma opinião isolada?

Quem não questiona seus críticos tende a aceitar como definitivo um único comentário negativo.

A melhor maneira de conferir uma opinião é obter diversas outras e compará-las entre si.

Dica 2: A critica é realmente construtiva?

Você precisará se perguntar: "O que essa crítica significa?" Ao concentrarmo-nos exatamente no que foi dito – e não no que você sentiu - teremos condições muito melhores de decidir como responder.

A crítica só faz sentido se é respeitosa, se a intenção é o ajudar a mudar e a te melhorar como pessoa ou a melhorar seus relacionamentos interpessoais.

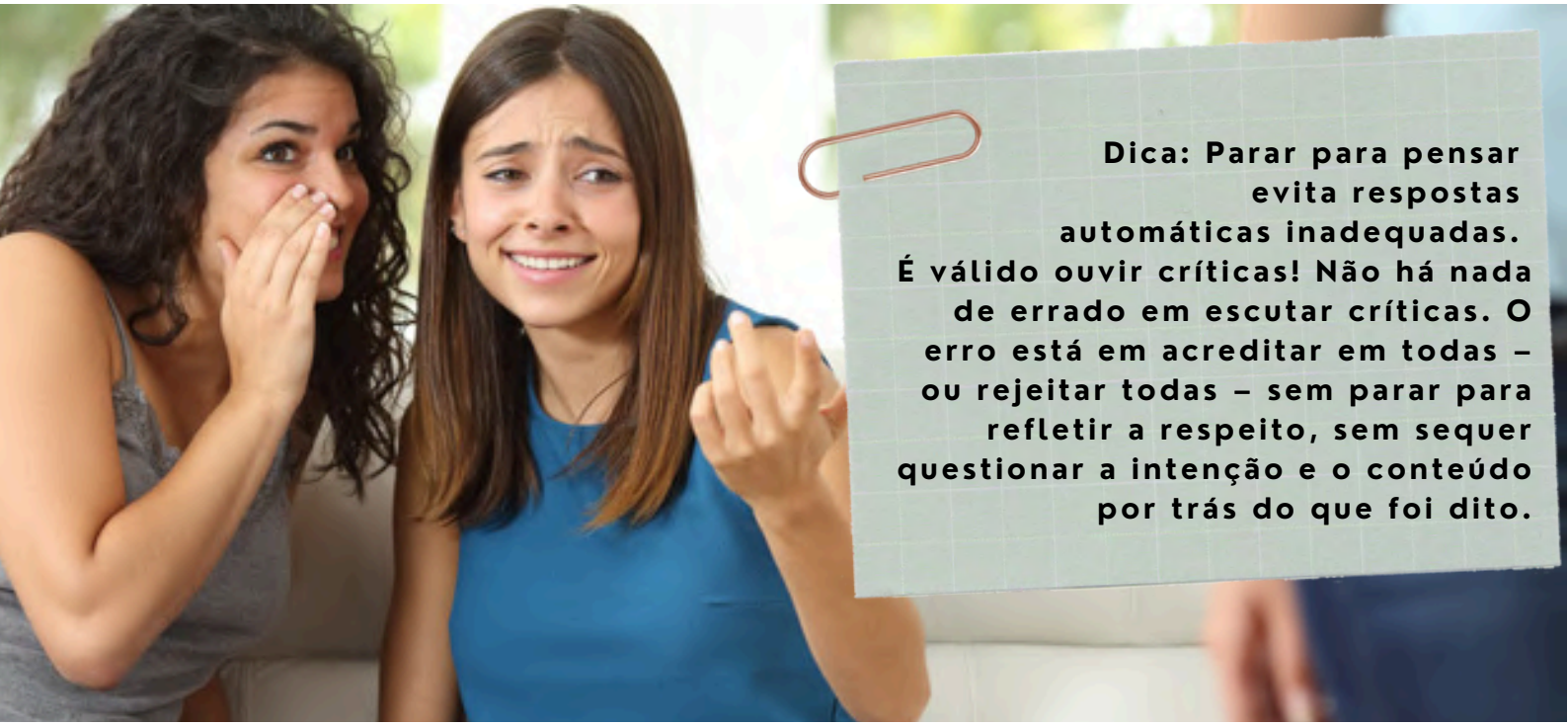
Por isso, adote a seguinte perspectiva a partir de hoje: "não vou dar espaço em minha mente para críticas que não me farão crescer".

Dica 3: Às vezes é preciso selecionarmos a informação.

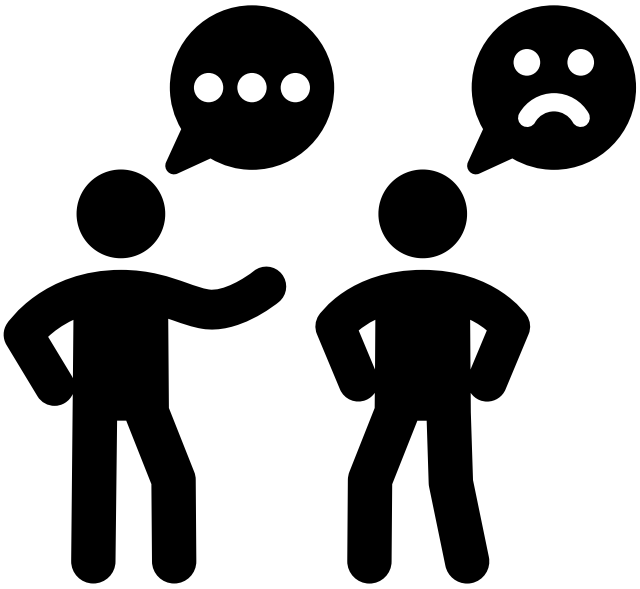
Evite aceitar ou rejeitar completamente a crítica, ou seja, tomá-la como sendo 100% verdade ou 100% perda de tempo. Ao invés disso, **procure ver se não haveria algo dentro de tudo que foi falado que poderia realmente representar pontos de atenção.**

Dica 4: Nem sempre é preciso reagir imediatamente a uma crítica.

Nossa primeira vontade pode ser agir agressivamente ou passivamente, a darmos uma justificativa e responder. Mas você tem o direito de dar um tempo para pensar e refletir sobre o que foi dito. Esse "tempo" é útil para separar as críticas que são construtivas das que não são.



LIDANDO MELHOR COM AS CRÍTICAS



Pense em uma crítica ou feedback que você recebeu recentemente. Lembre-se da pessoa que forneceu essa informação, o que ela disse, o contexto e como essa crítica foi feita.

Após isso, reflita a partir dos questionamentos a seguir qual é a melhor forma de reagir a essa crítica e verifique se você aprendeu a distinguir críticas construtivas de críticas destrutivas.

QUAL FOI A SITUAÇÃO E O QUE FOI DITO?

QUEM FEZ ESSA COLOCAÇÃO?

QUAL FOI O OBJETIVO DESSA PESSOA?

HÁ ALGO QUE É CONSTRUTIVO E QUE REALMENTE PRECISA SER MODIFICADO?

HÁ ALGO QUE VOCÊ PODE USAR PARA O SEU CRESCIMENTO PESSOAL?

DIFICULDADES DE DIZER NÃO?

Você sabe dizer "não"?

Para finalizarmos o módulo, vamos trabalhar um componente das habilidades sociais que é a capacidade em dizer "não". **Pare e reflita: Há alguma pessoa específica ou alguma situação ou contexto em que você tem maior dificuldade em dizer "não"?**

É importante que você saiba que dizer "não" não é: reclamar, ser grosso(a), culpar o outro, pedir desculpas ou se justificar.

Algumas pessoas até gostariam de dizer "não", porém tem dificuldades em ficar à vontade, em achar as palavras certas, em expressar uma opinião que seja diferente da opinião dos demais. Você já parou para pensar que quando não consegue dizer "não" pode se sentir triste e frustrado (a) (com relação a você mesmo), pensar constantemente no problema (ou seja fazer ruminações) ou ainda se autocriticar!?

As principais dificuldades em dizer "não" podem estar relacionadas a:

MEDO DE DANIFICAR OS RELACIONAMENTOS:
Podemos ficar com medo de acabar causando algum conflito com a pessoa de que gostamos, ou de mudar alguma coisa no relacionamento caso venhamos a expressar uma opinião.

QUERER SER BEM VISTO(A) PELO OUTRO:
Acreditamos que ao falarmos "sim" para tudo e para todos seremos bem vistos como pessoas prestativas e agradáveis.

QUERER AJUDAR:
Falamos "sim" muitas vezes pensando em ajudar o outro, mesmo que essa ajuda prejudique nossas tarefas e nosso tempo.

MEDO DA REJEIÇÃO:
Na maioria das vezes, a dificuldade em dizer "não" se deve justamente ao medo de sermos rejeitados. Algumas pessoas podem ter medo da reprovação.

POR QUE TEMOS

BENEFÍCIOS DE DIZER "NÃO"

Por que dizer "não" é importante?

 # Experimentamos uma sensação de alívio, pois estamos sendo sinceros (as) com as nossas necessidades e sentimentos e sendo sinceros com os outros.

 # Nosso conforto e bem-estar aumenta: você sente que respeitou a si mesmo (a).

 # Definir limites: você aprende a se impor e dizer "não" em situações que é realmente necessário.

#Melhora da qualidade dos nossos relacionamentos: quando desenvolvemos uma maneira de pensar e falar que leve em conta os outros, sem abrir mão de nós mesmos (as), estamos construindo uma relação de respeito e ajudando a preservá-la.

 # Quando falamos "sim" para tudo e para todos estamos dizendo "não" para nós mesmos (as): quando nunca temos tempo para nossas tarefas, porque estamos cuidando dos problemas dos outros, estamos deixando de lado nós mesmos (as).

 # O "não" ajuda o outro a se desenvolver: quando paramos de ajudar tudo e todos e deixamos que eles mesmos se esforcem pode haver crescimento para os outros.

Por fim lembre-se que dizer "não" não é ser egoísta. É ser assertivo!

Formas educadas e assertivas de dizer "não"

"Desculpe, essa não é uma boa hora/ esse não é um bom momento/essa não é uma boa semana".
"Acredito que eu não seja a melhor pessoa para te ajudar".
"Porque você não fala com . . . sobre isso?" (sugira outra pessoa).
"Por mais que eu queira, neste momento eu não conseguiria te ajudar ".

#MÃO NA MASSA: AGORA É A SUA VEZ

PARA TERMINAR, VAMOS TREINAR TUDO QUE APRENDEMOS ATÉ AQUI?

SITUAÇÃO 1: “DIZER NÃO”

1

Imagine que você está muito ocupado (a) em uma semana de estágio. Seu orientador te solicita a fazer mais uma atividade que não é tão urgente quanto as demais que já estavam sendo realizadas, mas te cobra como se fosse. Como você se expressaria?

SITUAÇÃO 2: “EXPRESSAR DESAGRADO”

2

Imagine que seu/sua colega te pediu um livro emprestado. Você o (a) avisou que precisava do livro no final de semana, pois você tinha que terminar um trabalho para entregar na segunda-feira. Seu/sua amigo (a) viaja para casa no fim de semana e não te devolve o livro. O que você diria para ele(a)?

SITUAÇÃO 3: “SENDO ASSERTIVO (A)”

3

Imagine que você está em um grupo de seminário que precisa apresentar um trabalho. Embora o grupo tenha se formado há mais de um mês, nada foi feito e vocês só têm mais uma semana até a data da apresentação. O grupo sabe do prazo, mas ninguém se mobilizou ainda para realizar as atividades. O que você pode fazer? Como resolver essa situação?

SITUAÇÃO 4: “FAZER UM PEDIDO. DEFESA DE DIREITOS”

4

Imagine que você ficou estudando na biblioteca até a noite. Está muito cansado(a) e precisa acordar cedo no dia seguinte. Você chega na sua casa e seu/sua colega de quarto chamou vários amigos para uma festa. O som está alto. Como você reagiria?

SITUAÇÃO 5: RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

5

Imagine que o período letivo já terminou e o professor (a) não lançou suas notas.
Sem elas, você não poderá matricular-se em uma disciplina obrigatória que é condição para você se formar. Como você resolveria essa situação? Como se expressaria?